

# **LAS PERSONAS SIN HOGAR**

## **EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS EN LA CIUDAD DE GRANADA**

---

TRABAJO FIN DE GRADO  
TIPOLOGÍA: INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

UNIVERSIDAD DE GRANADA  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL  
2013-2014

BEATRIZ GÓMEZ CABELLO



*ugr*

Universidad  
de **Granada**



## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>0. RESUMEN .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2.1 ¿Quiénes son las personas sin hogar? .....</b>                          | <b>3</b>  |
| <i>2.1.1 Caracterización del colectivo</i>                                     |           |
| <b>2.2 Evolución de la situación de las PSH: acontecimientos clave.....</b>    | <b>5</b>  |
| <b>2.3. Debates actuales.....</b>  | <b>7</b>  |
| <i>2.3.1 Problemáticas que giran en torno al colectivo</i>                     |           |
| <i>2.3.2 Investigaciones y aportaciones</i>                                    |           |
| <b>3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO EVALUATIVO .....</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>4. METODOLOGÍA .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>4.1 Fuentes de información .....</b>  | <b>10</b> |
| <i>4.1.1 Personas sin hogar de la ciudad de Granada</i>                        |           |
| <i>4.1.2 Profesionales</i>   |           |
| <i>4.1.3 Voluntarios</i>   |           |
| <b>4.2 Estrategias de recogida de información .....</b>                        | <b>12</b> |
| <i>4.2.1 Entrevista PSH</i>  |           |
| <i>4.2.2 Entrevista PROF</i>   |           |
| <i>4.2.3 Cuestionario voluntarios</i>  |           |
| <b>4.3 Procedimientos de análisis de la información.....</b>                   | <b>13</b> |
| <i>4.3.1 Análisis de la información recogida a través de las entrevistas</i>   |           |
| <i>4.3.2 Análisis de la información recogida a través de los cuestionarios</i> |           |
| <b>4.4 Calidad del estudio realizado .....</b>                                 | <b>14</b> |
| <b>5. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>6. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>21</b> |
| <b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                                     | <b>23</b> |
| <b>8. ANEXOS .....</b>   | <b>25</b> |

## **RESUMEN**

A lo largo de los últimos años la situación del colectivo de personas sin hogar (PSH) ha ido evolucionando, al igual que sus necesidades; sin embargo la respuestas dadas a éstas parece que no han evolucionado con el colectivo. Este estudio se centra en la evaluación de la pertinencia de las respuestas que se ofrecen al colectivo de PSH en la ciudad de Granada.

El marco teórico con el que se justifica este estudio aborda una caracterización junto con un recorrido en la evolución del colectivo, y una síntesis de los debates de actualidad como las problemáticas y las investigaciones realizadas con las PSH. Las fuentes de información han sido los profesionales de los recursos de la ciudad de Granada, los voluntarios que colaboran en programas de los propios recursos, y las PSH que han querido participar en el estudio. Los instrumentos utilizados para la recogida de información han sido la entrevista y el cuestionario. El análisis de la información recogida nos ha permitido conocer la opinión que los profesionales, voluntarios y las propias PSH tienen sobre las respuestas que actualmente se les está dando al colectivo de PSH de Granada.

Algunas de las propuestas de mejora y alternativas de intervención con el colectivo han ido enfocadas en la necesidad de obtener mayores ayudas de recursos externos, y la demanda de una mayor coordinación entre los recursos.

**Palabras clave:** personas sin hogar, necesidades, respuestas socioeducativas, estudio evaluativo.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El propósito de este estudio ha sido evaluar la pertinencia de los recursos socioeducativos que se ofrecen en la ciudad de Granada a las personas sin hogar, (en adelante PSH) obteniendo información de los profesionales que forman parte de los recursos y de las propias PSH de la ciudad, para finalmente proponer alternativas de mejora en la actuación con el colectivo.

El estudio consta de una fundamentación teórica donde se analiza la caracterización del colectivo junto a los programas que se realizan en la ciudad; unos objetivos tanto generales como específicos; un marco metodológico mostrando cómo se ha llevado a cabo la recogida de información; el análisis y los resultados de las entrevistas realizadas y finalmente unas conclusiones donde se aborda la relación entre los resultados del estudio con los objetivos.

La necesidad de realizar esta investigación nace de mi experiencia previa con el colectivo, llevando a cabo durante varios años voluntariados en albergues y colaborando con el programa de acompañamiento de PSH de Solidarios para el Desarrollo en Granada. El conocimiento y permanencia en el contexto de estudio ha sido una situación que ha favorecido el desarrollo del mismo.

Considero que es importante conocer las necesidades de las PSH y contrastarlas con las actuaciones que se realizan en los recursos destinados para la mejora de la situación del colectivo, ya que, desde mi punto de vista, muchas de estas acciones o respuestas socioeducativas además de no haber evolucionado en paralelo al propio colectivo, tienen un carácter asistencialista, sin llegar a trabajar en la propia causa de la situación o sin tener en cuenta otras alternativas de actuación como la prevención.

## **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1 ¿Quiénes son las Personas sin hogar?**

No es fácil definir quiénes son las personas sin hogar. El concepto del sinhogarismo y las características que lo acompañan han evolucionado a lo largo de la historia, dejando atrás acepciones con connotaciones peyorativas que se alejan a día de hoy de la realidad de este colectivo.

La Federación Europea de Asociaciones que trabajan con las Personas sin Hogar (FEANTSA), mediante la Tipología Europea del Sinhogarismo (ETHOS), trata de unificar la concepción de PSH mediante una clasificación en cuatro categorías (Busch-Geertsema, 2010: 21):

- Sin techo: pasan la mayoría de horas en espacios públicos. Duermen en albergues o en la calle.
- Sin vivienda: alojamiento temporal en instituciones o albergues.
- Con vivienda insegura: vivienda sin título legal, amenazadas desahucio o amenazas violencia.
- Con vivienda inadecuada: alojamiento impropio, hacinado, en chabola o caravana.

Nos centraremos en el análisis de los dos primeros niveles según FEANTSA, tomando como definición de PSH al colectivo sin techo y sin vivienda.

### *2.1.1 Caracterización del colectivo*

El clásico perfil de una PSH es creado en base a los estereotipos: hombre, alcohólico, soltero, conflictivo y sin estudios. Pero poco a poco, las características han ido cambiando, dando como resultado nuevas realidades individuales y nuevos perfiles (Sánchez Morales 2012: 309).

Como señala Cabrera (2008: 187) el colectivo de PSH corresponde a un grupo de personas heterogéneas, con características diferentes, y un solo factor común: la exclusión residencial. “Comparten un no-lugar en donde viven”.

Por otra parte, destacar que existen pocos datos, estudios y censos que especifiquen cuántas personas viven en situación de exclusión residencial en España, debido a la dificultad de contabilizarlos para obtener el número real de PSH.

Según la “Encuesta a las personas sin hogar” realizada por el INE en el 2012, en el que se refleja que un total de 22.938 personas mayores de 18 años fueron atendidas en centros asistenciales de alojamiento y restauración, de municipios mayores de 20.000 habitantes. Del total, superando el 80% de los usuarios eran hombres, con una edad media de 40 años. No hay mucha diferencia en cuanto al porcentaje de españoles y extranjeros.

Obteniendo los datos del mismo estudio del INE, la distribución porcentual de las personas sin hogar en Andalucía es de 13,1%, que corresponde aproximadamente a unas 3.005 PSH, siendo la tercera Comunidad Autónoma con mayor número de PSH de España. Pero, este estudio no contabiliza a las personas sin hogar que no acuden a estos centros, por lo que la cifra real es mucho mayor.

El Centro de Orientación y Atención Social a Personas sin Hogar indica algunos aspectos que caracterizan a las PSH en la ciudad de Granada. El perfil de personas sin hogar al que atiende es:

- Hombres (87,44%) entre 36 y 45 años de edad (29,34%), seguido por los que tienen entre 46 y 59 años (27,97%)
- De origen español (56,04%), seguido por originarios del Magreb (22,37%)
- Con estudios primarios (81,94%)
- Con bastante tiempo desempleado (37,97%)

Entre las características percibidas del colectivo destacan las conductas de consumo abusivo de sustancias tóxicas, especialmente alcohol, heroína y cocaína, las personas con algún tipo de enfermedad mental o patología dual, aquellas con vivencia de sucesos traumáticos a edades tempranas, parados y con larga historia de precariedad y explotación en el aspecto laboral, inmigrantes, personas con historias largas de institucionalización en prisión, personas mayores, familias en situación de desempleo por la crisis, y/o víctimas de maltrato sin ningún apoyo familiar. (Entrevista PORF. 5, COAST, 19 de Mayo)

## **2.2 Evolución de la situación de las PSH: acontecimientos clave**

El contexto de las PSH ha ido evolucionando y adaptándose progresivamente a cada situación, dependiendo del momento histórico que se muestre.

No es hasta 1933, con la aparición de la *Ley de vagos y maleantes*, cuando comienzan a debatirse qué medidas debían tomarse con los individuos considerados como antisociales: vagabundos, nómadas, proxenetas... considerados como peligrosos, los cuales se tenían que controlar y alejar de la sociedad (Sánchez Morales, 2012: 312).

La visión de las PSH como individuos peligrosos con la obligación de ser controlados continúa durante el régimen franquista. En 1978, con el final de la Transición Española y comienzo de la Monarquía Parlamentaria, se ratificó la Constitución, en la que en el artículo 47 expone que todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

Actualmente, el perfil de PSH no se corresponde al perfil que tenían a principios del siglo pasado. A la incorporación de los inmigrantes al colectivo, se le suma también los jóvenes procedentes de centros de menores; familias desahuciadas; ancianos que sufren falta de asistencia y de plaza de residencias; y transeúntes por supervivencia (Sánchez Morales 201: 314).

A modo de acercamiento a la normativa actual, hay que destacar que a nivel europeo no existe ningún tratado exclusivo dedicado a la intervención con las PSH. Algunos de los tratados de carácter general pueden ser aplicados al colectivo, como aquellos dirigidos a disminuir la pobreza y exclusión social.

A nivel nacional, destacamos el conocido artículo 47 de la Constitución de 1978 que expone que todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. A esta normativa se le suma algunos apartados referentes a las PSH contemplados en los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión del Reino de España (2008-2010) en los que se hace referencia a la importancia de desarrollar programas de acogida dirigidos por equipos multidisciplinares.

La normativa a nivel andaluz es más extensa que a niveles superiores. Aspectos vinculados a la situación de las personas sin hogar vienen recogidos en documentos que van desde el Estatuto de Autonomía de Andalucía, pasando por diferentes Decretos para la erradicación de la desigualdad en Andalucía, hasta Órdenes de la Consejería de Asuntos Sociales, Igualdad y Bienestar Social (Fundación para la Atención e Incorporación Social, 2008: 23).

Finalmente, en Granada, destaca la polémica “Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Granada” de 2009, la que en varios artículos, establece los fundamentos de la regulación, las normas de conducta, el régimen de sanciones y las intervenciones específicas de la ocupación del espacio público por conductas que adoptan formas de mendicidad (B.O.P. 2009: 39)

## 2.3 Debates actuales

### 2.3.1 Problemáticas que giran en torno al colectivo

Son numerosos los retos a los que a diario se enfrentan las personas que se encuentran en situación de calle. Desde la búsqueda de cómo dormir, comer o asearse, hasta las diferentes problemáticas de salud que puedan encontrar.

La comunidad de vecinos que se sitúan cerca de centros de atención a las PSH, resulta a veces, un hándicap para la integración de estos. El llamado efecto NINBY (“not in my backyard”, “no en mi patio trasero”) forma parte de un fenómeno de exclusión en el que el colectivo es rechazado por el vecindario cuando se pretende abrir un centro de atención a PSH en las proximidades de sus domicilios. Como señala Cabrera (2008), los prejuicios y la ignorancia son las causas principales de la intolerancia hacia el colectivo, ya que la creencia de que cerca de sus casas se creará un contexto a raíz de las personas sin hogar de droga, sida y delincuencia, cosa que traer como consecuencia la devaluación del inmobiliario de la zona.

Los medios de comunicación hacen llegar a las casas una información sesgada de la realidad de las personas sin hogar. El desconocimiento, la confirmación de los prejuicios y la falta de información hacen que sean un colectivo casi invisible a ojos de los demás. A estos factores, se le suma la desmovilización general de la ciudadanía frente a los problemas sociales, cosa que dificulta aún más la resolución de problema. (Cabrera, 2008: 202)

### 2.3.2 Investigaciones y aportaciones

Con el propósito de mejorar la base de datos de las PSH en el contexto regional, nacional y europeo, la Comisión Europea puso en marcha en 2009 el proyecto *MPHASIS*.

Otro de los obstáculos, junto a la dificultad de obtener datos mediante censos, es el alcanzar un consenso respecto a la definición de PSH. La Federación Europea de Asociaciones que trabajan con las Personas sin Hogar (FEANTSA) en el estudio *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research* de 2010, busca el consenso del concepto de PSH mediante la ya mencionada en este trabajo, tipología



ETHOS, lo que facilitará la realización de acciones comunes interconectadas en diferentes países de la UE.

A nivel nacional el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad publica en 2011 los resultados del estudio *Configuración de una red local de atención a personas sin hogar integrada en el Sistema Público de Servicios Sociales*. Sirven de guía para futuras actuaciones de carácter público vinculadas principalmente con Servicios Sociales en las que colaboran entidades sin ánimo de lucro; en las que se proponen varias premisas y estructuras de intervención.

Por otra parte, la Federación de Entidades de Apoyo a las Personas Sin Hogar (fePsh), presentó para las Elecciones Generales del Gobierno Español de 2011, una propuesta a los partidos políticos de creación estrategia estatal para la prevención y erradicación del sinhogarismo. Estas 22 propuestas son reflejo de la situación de este colectivo en el 2011 y de unas necesidades a nivel nacional. Estas propuestas indican por dónde debe ir la intervención y la prevención del sinhogarismo. De entre estas propuestas destaca la creación de un observatorio sobre las PSH, la creación de un sistema estadístico, la intervención de equipos profesionales mediante acción de calle, y el diseño de una red de atención integral.

Muy relacionado con las propuestas anteriores, se encuentran las conclusiones obtenidas en la I Jornada Técnica sobre Intervención Social con PSH realizada en 2011 y organizada por el Grupo de Cooperación Técnica del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Las ponencias, debates, mesa redonda y trabajo de grupo fueron dirigidos hacia dos intervenciones específicas: el trabajo de calle y los itinerarios de inserción, como acciones que ofrecen respuestas eficaces a las necesidades de las PSH.

Sobre cómo son percibidas las PSH y cómo nos llegan noticias sobre este colectivo destacamos que los medios de comunicación ofrecen información breve y limitada sobre el colectivo, que mantiene los estereotipos clásicos, mostrando a las PSH como inactiva e invisible entre cartones y basura, dándoles visibilidad únicamente cuando se ven implicadas en situaciones conflictivas. En cuanto a la percepción que tienen las demás personas sobre la situación de las PSH, en la mayoría de los casos muestran un argumento ligado a la complacencia (Martín Caño, 2011: 49).

Finalmente, centrándonos en la ciudad de Granada, el estudio realizado por Cruz (2008) es un acercamiento a la realidad social del colectivo, en el que se caracteriza a la persona en situación de calle en la ciudad de Granada de la siguiente manera:

Hombre de 43 años, separado/divorciado (la situación de “sinhogarismo” suele aparecer una vez formada una familia y tras su ruptura), andaluz y con hijos. El nivel de estudios es de Graduado Escolar o menor; los padres carecían de instrucción educativa y su situación laboral es muy precaria, sin cualificación y con grandes períodos de paro de larga duración (Cruz, 2008: 34)

Cruz (2008) destaca que el tiempo que se lleva viviendo en la calle, las adicciones que imposibilitan la entrada a algunos recursos, la ausencia de apoyo social y las bajas expectativas de mejora por intentos fallidos de salir de la calle son las variables que reducen la posibilidad de mejora del colectivo.

### **3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO EVALUATIVO**

Objetivos Generales:

- Evaluar la pertinencia de las respuestas socioeducativas a las necesidades de las PSH en Granada
- Proponer alternativas de mejora en la actuación con este colectivo.

Objetivos Específicos

- Caracterizar la situación de las PSH en Granada
- Diagnosticar las necesidades de las PSH
- Conocer la opinión de diferentes profesionales relacionados con este colectivo
- Identificar las necesidades de cambio de la situación actual.

### **4. METODOLOGÍA**

En este estudio se evalúa desde una perspectiva exploratoria, las respuestas socioeducativas que se dan a las necesidades del colectivo de PSH y los recursos que se ponen a su disposición en Granada. Se trata de un estudio cualitativo realizado desde la

interpretación. No tiene intención muestral ni generalizadora; pretende dar a conocer una realidad concreta desde la percepción y opinión de algunos miembros de esta realidad.

## 4.1 Fuentes de información

### 4.1.1 Personas sin hogar de la ciudad de Granada

Los participantes en el estudio fueron 7 PSH, entre ellos 2 mujeres y 5 hombres con una edad media comprendida entre los 50 y 60 años.

La dificultad de acceso a la información y a las propias PSH ha sido un aspecto a considerar en nuestro estudio, debido a que es un colectivo muy disperso y poco visible.

El proceso de selección estuvo marcado por la relación previa de la autora del trabajo con el colectivo. Desde el principio se consideró la exclusión de aquellas personas que presentaban indicios de problemas mentales y los menores de edad.

### 4.1.2 Profesionales

Los profesionales que han participado en el estudio forman parte de recursos para las PSH en la ciudad de Granada.

El proceso de selección se realizó en base al documento “Guía de servicios para las personas sin hogar en la ciudad de Granada” y el “I Plan Municipal de Atención a PSH” realizados por el Ayuntamiento de Granada (2011), donde se encuentran descritos todos los recursos de la ciudad. Seleccionamos al menos un profesional de cada área de intervención: programa de normalización, proyecto de integración, programa de crónicos, talleres ocupacionales y otros recursos específicos. Un total de 6 profesionales han sido entrevistados, como se muestra en la siguiente tabla:

| RECURSO                             | FUENTE DE INFORMACIÓN  | CARACTERÍSTICAS GENERALES  | PERFIL DE PSH QUE ATIENDEN   |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Solidarios para el Desarrollo       | Coordinadora de las Delegaciones de Andalucía y de la Delegación de Granada. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención y acompañamiento</li> <li>- Acción de calle</li> <li>- Realizada por voluntarios</li> </ul>  | Ningún criterio de selección, cualquier persona que se encuentren en situación de calle. |
| CEA (Centro de encuentro y acogida) | Psicóloga y Coordinadora del centro.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios destinados a higiene, sala de descanso y control médico.</li> <li>- Talleres prevención ETS, reducción de consumo, custodia de medicación, documentos.</li> </ul> | Atención específica a personas con problemas de drogadicción.                            |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| Casa de acogida Madre de Dios  | Trabajadora social   | -Programa de Atención Integral a Personas Sin Hogar.<br>- Programa de adicciones.   | Varón, mayor de 18 años, no consumidor activo, sin trastornos mentales graves, autónomo y no violento.  |
| Comedor San Juan de Dios   | Coordinadora del voluntariado y obra social del Comedor San Juan de Dios   | - Comedor y reparto de alimentos<br>- Asesoramiento jurídico<br>- Botiquín socio-sanitario, programa de higiene y odontología, y ropero.  | Persona que adjuntando la siguiente documentación cumpla los requisitos: DNI o Pasaporte, Tarjeta del Paro, Certificado de la Seguridad Social, Certificado de la Junta de Andalucía y el Currículum Vitae. |
| COAST (Centro de Orientación y Atención Social a Personas sin Hogar) | - Directora<br>- Miembro del área de <i>Familia, Bienestar Social</i> e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada. | - Coordinación de los recursos sociales disponibles<br>- Derivación a otros recursos<br>-Gestión y tramitación de prestaciones<br>- Diseño y dirección de los proyectos de inserción social.<br>- Atención psicológica personalizada<br>- Talleres de formación | Cualquier persona que carezca de domicilio (ya sea por su situación de exclusión residencial o temporal por incidente)  |
| Calor y Café   | - Profesional  | - Acogida y reinserción   | Perfiles que no caben en organizaciones especializadas  |

El acceso a los profesionales se desarrolló de manera pausada, concertando entrevistas según su disponibilidad. En algunos casos, la atención fue inmediata, y en otros casos, los profesionales nos pidieron revisar las preguntas antes de la realización de la entrevista. Otros profesionales, no respondieron a nuestra solicitud.

#### 4.1.3 Voluntarios

En cada recurso visitado para realizar las entrevistas a los profesionales se entregó una media de 4 cuestionarios para ser cumplimentados por los voluntarios del recurso.

Una de las principales dificultades ha sido el no regreso de esos cuestionarios, “perdidos por el camino”, según los profesionales, contando finalmente con 8 cuestionarios.

Entre los voluntarios participantes encontramos 6 mujeres y 2 hombres, de una media de edad que ronda los 30 años. Realizan su voluntariado en el Comedor San Juan de Dios o en Solidarios para el Desarrollo, con una media de tiempo colaborando de 4 años aproximadamente. La mayoría de ellos son estudiantes (3 voluntarios), aunque encontramos también desempleados (2 voluntarios), trabajando (2 voluntarios) y jubilados (1 voluntario).

## **4.2 Estrategias de recogida de información**

Tras establecer los objetivos y las fuentes de información, el siguiente paso es determinar cuáles van a ser las estrategias de recogida de información. Las estrategias han sido diseñadas sin perder de vista la intención evaluativa del estudio.

### *4.2.1 Entrevista PSH*

La entrevista a las PSH ha sido dinámica, flexible, semiestructurada y dirigida. En muchos casos, al encontrarse dos personas entrevistadas juntas, la entrevista presentaba un carácter de entrevista grupal, aunque los participantes contestaran individualmente sin acuerdo previo ni consenso entre sus opiniones.

El propósito de esta entrevista ha sido el de describir las necesidades sentidas por este colectivo, la percepción e interpretación que hacen de su situación y conocer qué alternativas a su situación son posibles.

Algunas preguntas fueron modificadas según el desarrollo de la entrevista. Cada persona que se prestó a participar tenía diferente margen de tolerancia a responder de manera más personal.

### *4.2.2 Entrevista PROF*

La entrevista realizada a los profesionales tiene un carácter diferente a la de las PSH, aunque compartan objetivos. Por ello, se ha realizado una entrevista en profundidad o secuenciada, en la que, basándonos en un guión de preguntas, todos los profesionales han respondido a las mismas.

El propósito de esta entrevista ha sido el mismo que el de la entrevista PSH: la descripción de necesidades, la percepción e interpretación de la situación y una posible búsqueda de necesidades de cambio y alternativas de intervención.

En ambos casos la entrevista se divide en 3 partes. La primera parte de introducción, permite conocer la labor del centro y del profesional entrevistado y su visión de la situación y evolución del colectivo. Una segunda parte se centra en temáticas relacionadas, como son las necesidades de las PSH y los puntos fuertes y débiles de su intervención. En la tercera parte se abordan propuestas de mejora y alternativas de actuación con las PSH.

#### 4.2.3 Cuestionario voluntarios

El cuestionario a voluntarios tiene como propósito una percepción más global de la situación junto a una búsqueda de alternativas.

El cuestionario diseñado consta de 19 ítems con una escala de cuatro opciones y una pregunta final abierta dónde los participantes propusieron alternativas de actuación. Su contenido se divide en 3 grandes bloques a través de los cuales se recoge información sobre: las necesidades de las PSH, la eficacia de los recursos en Granada y las posibles alternativas de intervención con el colectivo.

En la siguiente tabla se muestran las estrategias de recogida de información y su relación con las fuentes de información y una temporalización.

| ESTRATEGIA               | CARACTERÍSTICAS  | PROPÓSITO  | FUENTE DE INFORMACIÓN                | CRONOGRAMA                              |
|--------------------------|--|--|--------------------------------------|---|
| ENTREVISTA PSH           | -Entrevista en profundidad.<br>-Entrevista grupal.<br>Semiestructurada y dirigida. | - Descripción de las necesidades.<br>- Percepción e interpretación de la situación.<br>- Búsqueda de alternativas. | Personas sin hogar ciudad de Granada | Desde el 10/05/2014 hasta el 15/05/2014 |
| ENTREVISTA PROF.         | - Entrevista en profundidad o secuenciada<br>Semiestructurada y dirigida           | - Descripción de las necesidades.<br>- Percepción e interpretación de la situación.<br>- Búsqueda de alternativas. | Profesionales                        | Desde el 26/04/2014 hasta el 02/06/2014 |
| CUESTIONARIO VOLUNTARIOS | - Cuestionario escala<br>- Cuestionario pregunta abierta                           | - Percepción de la situación<br>- Búsqueda de alternativas   | Voluntarios                          | Desde el 22/05/2014 hasta el 4/06/2014  |

### 4.3 Procedimientos de análisis de la información

#### 4.3.1 Análisis de la información recogida a través de las entrevistas

1º Transcripción de las entrevistas

2º Limpieza del texto de las entrevistas, corrigiendo errores de expresión y eliminando información superficial.

3º Definición de un marco de dimensiones y subdimensiones para el análisis de información.

4º Lectura y análisis de la información en base a las dimensiones de análisis establecidas de manera deductiva, añadiendo nuevas dimensiones que emergían con la

lectura (dimensiones inductivas). Las dimensiones y subdimensiones quedan reflejadas en el siguiente cuadro:

| DIMENSIONES                 | SUBDIMENSIONES  |
|-----------------------------|---|
| 1. NECESIDADES              |   |
| 2. RECURSOS Y RESPUESTAS    | S1. Pertinencia y eficacia<br>S2. Conocimiento de los recursos<br>S3. Frecuencia de uso<br>S4. Alternativa en caso de un no uso |
| 3. LA ACCIÓN SOCIOEDUCATIVA | S1. Puntos fuertes<br>S2. Puntos débiles<br>S3. Calidad   |
| 4. POTENCIAL DE MEJORA      | S1. Actuaciones perjudiciales<br>S2. Necesidad de cambio<br>S3. Alternativas  |

#### *4.3.2 Análisis de la información recogida a través de los cuestionarios*

Sobre la información recogida a través de los cuestionarios se han realizado análisis estadísticos descriptivos básicos (frecuencias, porcentajes, media y desviación típica). A pesar del escaso número de cuestionarios estos análisis se ha realizado con ayuda del programa SPSS.

### **4.3 Calidad del estudio realizado**

Como señalan Pozo et al. en Cabrera Pérez (2008: 39), la credibilidad de un estudio está muy relacionada con la calidad de los instrumentos utilizados en la recogida de información y con el proceso de análisis de la misma. Así pues, todos los instrumentos han sido diseñados tomando en consideración las aportaciones teóricas realizadas sobre el tema y las revisiones de los protocolos que ha realizado la directora de este trabajo y algunos profesionales relacionados con el colectivo de PSH.

Respecto al análisis de la información, resaltamos que la triangulación ha sido el procedimiento utilizado para garantizar la calidad de las conclusiones extraídas: hemos contrastado las respuestas dadas a nuestras cuestiones por diferentes entrevistados.

## **5. ANÁLISIS Y RESULTADOS**

- Sobre las **necesidades** de las PSH.

Para los profesionales las necesidades de las PSH son las básicas, como comida e higiene; inciden en que la vivienda es la necesidad principal, ya que cualquier acción de

mejora queda eliminada al no tener vivienda. Por otra parte también señalan como importantes la necesidad de encontrar empleo, y las necesidades formativas, afectivas, contar con una red de apoyo, de escucha, y psicológicas; éstas últimas ligadas a la necesidad de sentirse acompañados y arropados. Incluyen también, la posibilidad de restablecer vínculos familiares y emocionales, aunque apuntan que es la “asignatura” más difícil. Los voluntarios priorizan la necesidad de trabajo por encima de necesidades como la de dormir o la de encontrar un recurso que les permita pasar el día fuera de la calle.

Cuando preguntamos a las PSH qué necesitan para salir de la situación en la que se encuentran, la reacción de la mayoría era de asombro, explicándonos que era la primera vez que le preguntaban eso. Entre risas, la respuesta común fue que necesitan una casa, no dormir en la calle. Insisten que una vivienda y una ocupación laboral les ayudarían a salir hacia delante y/o una ayuda del Estado para los que no puedan trabajar.

No todo es que te den ropa limpia y comida, así vas a seguir en la misma situación. Esas ayudas son momentáneas pero no nos sacan de esta situación. Llega un momento en el que no te interesas por ti y se te va la ilusión por una meta. En los albergues duermes unos días pero luego te vas a la calle, esa no es la solución. Para salir necesitas un techo y un trabajo. Yo he dejado de beber, pero para salir adelante necesito una vivienda, una habitación aunque sea. Salir de la calle es lo primero, porque estando en la calle no puedes trabajar ni hacer nada (PSH 2)

- Sobre los **recursos y respuestas**.

Los profesionales entrevistados sobre la **pertinencia y eficacia** de su acción socioeducativa responden que las necesidades básicas quedan cubiertas por más de un centro, pero son escasos los recursos que responden a la principal necesidad de este colectivo: vivienda y trabajo.

Desde aquí se les ayuda a conseguir un salario social con unos compromisos que ellos tienen que cumplir para que esa ayuda se mantenga, pero es muy difícil cumplir esos objetivos si no tienes vivienda (PROF. 2)

Los voluntarios opinan que, aunque no es fácil salir de la calle, los recursos que se ofrecen a las PSH en la ciudad de Granada no ayudan a salir de la situación de calle.



Los voluntarios son conscientes de esta situación y comparten la idea de que podrían ayudar de otra forma, aunque apuntan que si no existiera el centro en el que colaboran, la necesidad que cubren no quedaría atendida por otro recurso de Granada. Opinan que los recursos no son eficaces ni son suficientes.

Algún profesional destaca que el proceso de recuperación de una persona es muy complicado, incluso llega a ser cíclico: pide ayuda, consigue estancia en albergue, vuelve a la calle, pide ayuda, casa de acogida...

Empecé a salir el 01 de Abril de 2001, cuando se puso en marcha el programa de personas sin hogar aquí en la ciudad de Granada y desde ese año hasta la actualidad, sigo viendo a la misma gente en la calle. [...] y los que ya no veo es porque han fallecido. He visto en estos años a personas que han pedido ayuda, que han estado en centros, en albergues, que se han recuperado, que al estar un tiempo han cogido fuerzas, han vuelto a la calle, han vuelto a pedir ayuda [...] es algo cíclico. (PROF. 1)

- En cuanto al **uso de recursos**.

El 100% de las PSH entrevistadas **conoce los recursos** que existen en la ciudad de Granada; pero únicamente el 57% aprox. hace **uso con frecuencia** de los recursos (es decir, 4 de los 7 entrevistados).

Hacemos uso. Hay temporadas en las que te pilla más animado y más activo y entonces sí. Utilizas desde una lavadora, una secadora, la ducha, la comida, aunque la cena no, la verdad. Pero hay otras temporadas en las que te pilla a lo mejor en las que tienes 20 eurillos en el bolsillo y te cuesta mucho trabajo ir a esos sitios. A todos nos ocurre eso. (PSH 5)

Explican que las **alternativas al no uso** de los recursos son variadas. Hay personas que no sustituyen los servicios que prestan los recursos de ninguna forma, terminando sucios, deshidratados y hambrientos. Pero hay otras personas que buscan la comida dónde puedan, duermen al aire libre, con sacos y mantas, compran en los supermercados y lavan la ropa a mano.

Tenemos nuestras mantas, nuestros sacos, como si estuviéramos en un camping. Sí, a la intemperie, al aire libre (PSH 6 y 7). Yo me busco la comida, por dónde sea. Pero mírame, estoy bien, comida no me falta. (PSH 1)

Los **puntos fuertes** de la **acción socioeducativa** destacados por los profesionales responsables de la misma es el trato que ofrecen a las PSH, la cercanía, la escucha, la labor de los voluntarios y de los profesionales y la motivación que intentan generar en las PSH. Por otra parte, la cobertura de las necesidades básicas es uno de los puntos fuertes de varias acciones socioeducativas y en algunos casos, según comentan los entrevistados, la acción personalizada.

Entre los puntos fuertes de nuestra actuación está sin duda el carácter de los planes personalizados, que garantizan una integración de las PSH en la sociedad. Estos planes minuciosamente trabajados y con un seguimiento riguroso son ejemplo para otros centros que atienden a este colectivo en nuestra Comunidad y en España. (PROF.5)

Las PSH coinciden con los profesionales en que los aspectos positivos o puntos fuertes de algunos recursos como CEA, Solidarios para el Desarrollo o los comedores San Juan de Dios y Regina Mundi es el personal que trabaja allí, el trato que reciben, el respeto y la capacidad de empatizar con el problema de cada uno, e inciden en la ayuda real que supone el comedor.

Por otra parte, los **puntos débiles** difieren entre profesionales. Cada recurso analizado tiene características muy diferentes, por lo que cada entrevistado, de manera crítica explicó las carencias y puntos débiles de su actuación. Entre éstos, podemos encontrar, desde la falta de coordinación con otros recursos, tener mayor facilidad para obtener recursos externos, hasta la necesidad de más medios económicos. “Como punto débil, el espacio y los recursos de los que disponemos” (PROF. 7).

La falta de un plan de actuación consensuado, es un punto débil que muchos de los entrevistados apuntan. Así que, existen recursos que optan por realizar intervenciones individualizadas a costa de no atender a todas las PSH que les gustaría, mientras que otros recursos prefieren realizar servicios de baja exigencia y atención primaria, a mayor número de personas, sin dedicar más tiempo a los planes personalizados, lo que no garantiza la inclusión de estas personas.

Para la profesional de una casa de acogida, la falta de plazas y la necesidad de trabajar la prevención son otros puntos débiles identificados, mientras que para el profesional del comedor, el punto débil es la dependencia de otros organismos.

A la hora de opinar sobre los puntos débiles o aspectos negativos de los recursos, encontramos en todas las PSH entrevistadas consenso en las críticas. La principal preocupación es la imposibilidad de las PSH puedan quedarse el tiempo necesario en los albergues para poder buscar trabajo, poder optar a otro tipo de recursos o ayudas; lo que es llamado “la política de 3 días y a la calle”. Para las PSH, el que los albergues estén ocupados por inmigrantes es otro punto débil. “Que también los inmigrantes lo necesitan, pero que a nosotros, siendo de aquí, no nos tratan igual... 3 días no te solucionan nada” (PSH 4).

Como punto débil específicamente de comedores, explican la dificultad que les supone acceder y realizar la documentación que necesitan. “El comedor San Juan de Dios, ya no es como antes, ahora tienes que arreglar papeles, es muy complicado” (PSH 2)

- Sobre cómo **mejorar la actuación de cada recurso**.

Los profesionales entrevistados demandan un equipo de profesionales que realicen una acción de calle, mayor coordinación entre recursos, aumento de plazas en las casas de acogida, programas ocupacionales y de empleo, planes individualizados. Coinciden en que para ello es necesaria una mayor cantidad de recursos económicos destinados para estos programas, proyectos y centros.

Como punto de partida para comenzar a obtener información sobre el **potencial de mejora**, realizamos preguntas que hicieran referencia a qué actuaciones no benefician a las PSH como posibles **actuaciones perjudiciales**. La respuesta más común fue que cualquier actuación que tenga como objetivo ayudar a las PSH es beneficiosa si es desarrollada de manera no paternalista y trabajada de forma cooperativa. Los profesionales critican la falta de apoyo ciudadano y las políticas sociales restrictivas, por otra parte.

Todas las PSH entrevistadas perciben que sí existen recursos que benefician, una ducha, un café, dos días en un albergue, pero demandan que eso no es suficiente. Las PSH se cuestionan la misma pregunta. “¿Pero luego ya qué? Hay que volver a salir a buscarse la vida” (PSH 2). “Luego te echan ¿y qué?” (PSH 1). “Y que la asistenta y la psicóloga

hablas una vez con ellas, ¿pero para qué?” (PSH 4). “¿Necesitas dormir y un día o dos nada más? ¿Por qué?” (PSH 7).

Para que la situación de las PSH no continúe tal y como se nos presenta actualmente, existe una **necesidad de cambio**, tanto personal, como profesional, social, de recursos, política y económica. Los profesionales lo ven muy complicado si no se trabaja en red. “Necesitamos mayor apoyo de los Entes Públicos” (PROF. 7)

Tienen que cambiar muchas cosas. Primero tiene que cambiar la actitud de la gente que pasa por la calle, que los ve y los trata con tanta indiferencia porque no conoce su realidad. Tiene que cambiar también la gente que está trabajando con ellos, los profesionales; y hacen falta otro tipo de recursos. Para cambiar hace falta mucha voluntad para hacer cosas que realmente sean útiles. (PROF.1)

Los voluntarios y los profesionales apuntan que, entre las cosas que son necesarias cambiar, estaría la duración de la estancia en los albergues, ya que son conscientes de los efectos de poder acoger únicamente 3 o 4 días a la persona. Opinan que se falla en la primera acogida de esos albergues, como en la falta de ayuda al resolver los papeles necesarios, sin que exista una intervención eficaz de acompañamiento. Explican que, puede que la causa de esta deficiencia en la actuación sea la no consciencia de las personas con las que trabajan, creando un recurso que no está adaptado a la situación de cada uno.

Queremos que una persona muy cronificada que está en situación de calle no tenga ningún tipo de problema de salud y que vaya a utilizar un recurso y se comporte de una manera muy normalizada [...] en tres días no los puedes recuperar ni puedes pedir que hagan muchas cosas. [...] Una persona que ha estado muchos años en otro barrio de Granada que no puede casi tenerse en pie porque está pasando el mono de todo el alcohol que ha estado bebiendo, si no lo acompañamos para que vaya a un centro de salud y le facilitamos las cosas, él solo no lo puede hacer (PROF. 1)

Para una persona que lleva mucho tiempo en la calle y que no sabe cómo reaccionar ante las cosas más habituales para nosotros, como puede ser hacerse el DNI, pedir cita en el médico, que entren en el circuito normalizado para que los atiendan es prácticamente imposible. (PROF. 2)

Actualmente, algunas entidades y centros para PSH y específicos de salud mental están teniendo reuniones con cierta periodicidad en un intento de trabajar en red y coordinarse, ya que como apuntan algunos profesionales, existen recursos destinados a salud mental en los que las PSH que consumen algún tipo de droga no pueden asistir, y a su vez, los recursos que atienden a PSH con problemas de adicción que no son apropiados para personas con patologías mentales.

En búsqueda de **alternativas** de intervención con las PSH, los profesionales consideran que el acompañamiento en la primera acogida es el aspecto más importante y necesario en la intervención.

Los profesionales hablaron sobre el Housing First, es decir, la política de actuación que prioriza la vivienda para la PSH donde a partir de ahí se trabajan los demás aspectos. Resaltan también, un tipo de albergues con carácter transitorio entre otro centro de acogida o piso tutelado. Creen que es necesario, también, un equipo de profesionales que realice un trabajo de calle.

Los voluntarios opinan que una actuación alternativa eficaz sería la prevención complementada con una educación eficaz para la salud.

Las PSH entrevistadas insisten en la necesidad principal de vivienda y trabajo. En ese último aspecto, la ocupación laboral, argumentan la posibilidad de crear una bolsa de trabajo, una asesoría que le ayudara a buscarlo, o que las empresas tengan incentivos a la contratación.

Pero también estaría bien que nos ayudaran a buscar trabajo. Creando una bolsa de trabajo o como les pasa a las empresas cuando contratan a personas con discapacidad, que les quitan dinero (PSH 3)

Los entrevistados argumentan que estas alternativas no se realizan por desajustes presupuestarios, por falta de concienciación política y ciudadana, o por el “efecto llamada”.

Dicen que Granada es una ciudad que tiene muchos recursos para atender a las PSH, que poner en marcha más recursos crearía el “efecto llamada”. No puedes quedarte en el “no hago nada más porque entonces viene más gente”. Si ni siquiera lo que tenemos funciona correctamente... (PROF. 1)

## **6. CONCLUSIONES**

Tras caracterizar a las PSH, su contexto y evolución, procedimos a analizar los recursos que existen en la ciudad de Granada, todos ellos con objetivos diferentes, donde el trato y la atención a las PSH es valorado como bueno y las hace sentir arropadas y escuchadas. Las PSH conocen los recursos, y en algunos casos los usan frecuentemente. El motivo principal por el que deciden no hacer uso de estos es una mala experiencia anterior en el recurso.

En relación con las necesidades de las PSH analizamos una serie de carencias que demandan tanto el colectivo como las PSH. La necesidad de vivienda destaca como la más importante, ya que la cobertura de esa necesidad sería el punto de partida para una mejora íntegra de la persona. La ocupación laboral cobra también importancia a la hora de conseguir que las PSH puedan salir de su situación de calle. Ambas necesidades son las más demandadas desde ambos puntos de vista (profesionales y PSH) pero a la vez, las menos cubiertas.

Las necesidades básicas como la comida y la higiene quedan cubiertas por más de un recurso en la ciudad junto con las de escucha y psicológicas; aunque existe una carencia de trabajar sobre las necesidades formativas, afectivas, y de acompañamiento

Los profesionales opinan que la situación de una PSH es muy complicada, ya que normalmente el proceso de recuperación puede llegar a ser cíclico, utilizando las ayudas pero volviendo a recaer en la calle.

Es posible un cambio en el tipo de actuación socioeducativa, basado en la resolución de los puntos débiles de cada recurso y de la observación de las necesidades del colectivo. Entre las alternativas de intervención con las PSH destacamos:

- a) Facilidad de obtención de recursos económicos externos y mayor apoyo público. La posibilidad de realizar una mejor intervención profesional como la mejora del espacio, la posibilidad de aumentar la estancia en los albergues y casas de acogida, entre otras, iría directamente relacionada con el aumento de los recursos económicos.
- b) Mayor coordinación entre recursos. Un diálogo entre profesionales de todos los recursos de la ciudad favorecería la intervención directa e individualizada con

cada persona, teniendo en cuenta diferentes puntos de vista según la actuación de cada profesional, y realizando así, planes consensuados.

- c) Priorizar en la necesidad de obtención de vivienda, donde a partir de facilitarles la estancia, se comiencen a trabajar las demás necesidades.
- d) Realización de planes de intervención personalizados. Evitar las generalizaciones y olvidar la intervención según el perfil sería un punto de partida para la realización de una intervención individualizada, ya que la situación de cada PSH es muy diferente.
- e) Intervención de prevención. Detectar e intervenir con la persona en riesgo de exclusión residencial y sus necesidades, evitaría que llegase a la situación de calle.
- f) Tratamiento de la patología dual. Hay un número muy elevado de PSH que se encuentran en una situación de adicción a algún tipo de sustancia tóxica junto a un problema de salud mental.
- g) Alternativa a la política de “3 días y a la calle”. Una mayor intervención de transición entre la calle y la vivienda, integrando entre los recursos a albergues, casas de acogida y pisos tutelados. De nuevo, estaría ligada en primer lugar a la posibilidad de obtención de mayores recursos económicos y a la coordinación entre los diferentes recursos implicados.
- h) Creación de una bolsa de trabajo. Tanto la formación ocupacional como la asesoría eficaz de búsqueda de trabajo o mayores incentivos a la contratación beneficiaría la situación de las PSH.
- i) Mayor énfasis en el acompañamiento. La primera acogida a una PSH que decide pedir ayuda e intentar salir de la situación de calle cobra especial importancia. Consistiría en la realización de un primer acompañamiento que progresivamente vaya disminuyendo empoderando a la persona.

Para terminar, quería añadir una de las frases que una PSH reflejó en la entrevista una tarde sentadas cerca de un parque:

*No me olvido de que necesito una casa. La vida es como es y punto, pero hay que seguir luchando. Yo intento reírme, y hablar mucho con las personas, aprender de todo, como una terapia constante, recordando cosas, experiencias, comparando...*

¿Somos nosotros los que olvidamos qué necesitan?

## **7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ayuntamiento de Granada (2011) Plan municipal de atención a personas sin hogar. Ayuntamiento de Granada: Área de familia, bienestar social e igualdad de oportunidades
- B.O.P. (2009). Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Granada. Capítulo V, Sección primera, Art. 49 – 52. B.O.P. Núm. 202
- Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. and Pleace, N. (2010) *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. Brussels: European Commission.
- Cabrera Cabrera, P. J. (2008). Personas sin hogar. En Hernández Pedreño, M. (Coord.), *Exclusión social y desigualdad* (pp. 185-228). Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Cabrera Pérez, L. (Coord.) (2008). *La integración cultural y social de inmigrantes latinoamericanos*. Madrid: Universitas S.A.
- Comisión Europea, MPHASIS (2008) *Cómo mejorar la base de datos del problema de la falta de vivienda a nivel regional, nacional y europeo*. Escocia: PROGRESS.
- Constitución Española (1978). Título 1, Capítulo 3, Art. 47.
- Cruz, J. (Coord.); Cortés, D.; Fernández, Ma.; González, R.; Molina, M.; Castillo, E.; Calvente, M. y Calero, E. (2008). *Vivir en la calle. Estudio psicosocial sobre las personas sin hogar*. Granada. Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía
- FEANTSA (2010). *How to measure and monitor homelessness at EU level*. Brussels: European Commission.
- FePsh (2011) *Propuesta por la elaboración de una estrategia estatal para la prevención y erradicación del sinhogarismo*. Madrid.



- Fundación para la Atención e Incorporación Social (2008). Grupo de expertas y expertos sobre la atención a las personas sin hogar en Andalucía. Sevilla. Dirección General de Servicios Sociales e Inclusión.
- Ayuntamiento de Granada (2011). Guía de servicios para personas sin hogar de la ciudad de Granada. Granada. Área de familia, bienestar social e igualdad de oportunidades.
- INE (2012). Encuesta a las personas sin hogar. Instituto Nacional de Estadística.
- Martín Caño, A.A. (2011). Imagen social y trayectoria vital de las personas sin hogar en España (Tesis Doctoral). Madrid. Universidad Europea de Madrid.
- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. (2008). Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2008-2010. Madrid. Secretaría de Estado de Política Social
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2011). Programa Nacional de Reformas 2011. Madrid.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). I Jornada Técnica sobre Intervención Social con Personas sin Hogar. Madrid.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). Configuración de una red local de atención a personas sin hogar integrada en el Sistema Público de Servicios Sociales. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- Quecedo Lecanda, R. y Castaño Garrido, C. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-40.
- Sánchez Morales, M.R.H. (2012). En los límites de la exclusión social: las personas sin hogar en España. *OBET, Revista de Ciencias Sociales*, Vol. 7, n.2, 307-324.

## **8. ANEXOS**

### **ANEXO I: Programas y recursos en la ciudad de Granada**

Siguiendo la “Guía de servicios para personas sin hogar de la ciudad de Granada” (2011) y el “Plan municipal de atención para las PSH” (2011), los recursos que encontramos en la ciudad son los siguientes:

El Centro de Orientación y Atención Social a Personas sin Hogar (**COAST**), como recurso dependiente del Ayuntamiento, comprende multitud de servicios que van desde los destinados a corta estancia, pasando por aquellos más específicos como son los de emergencia, de normalización, de integración, mujeres, familias, talleres ocupacionales, crónicos hasta los centros de día. Por lo que, encontramos que las actividades cubren necesidades como el alojamiento temporal al igual que las necesidades básicas, la atención especializada, y el asesoramiento.

Junto con el COAST, el Ayuntamiento colabora con la **Asociación OCREM**, fundada en 1997, la cual oferta centros como son la casa de acogida de mujeres sin hogar en fase de atención inmediata (7 plazas), el piso de normalización e integración de mujeres mediante atención rehabilitadora (5 plazas máx. 6 meses), piso de tutelaje residencial (5 plazas) y la casa de acogida de familias (14 plazas). Los recursos que ofrece cubren las necesidades básicas, de acogida, acompañamiento y de mejora de la calidad de vida.

Por otra parte, la **Fundación de Casas Diocesanas de Cáritas**, centrada en la atención al colectivo de PSH, pone su disposición un centro de día, la Casa de acogida Madre de Dios y Casa de la Esperanza centrada en atención a personas con problemas de drogadicción.

En el centro de día **Luz Casanova** de Cáritas existen programas como son el de atención a necesidades básicas, el programa de atención social, programa de prevención de la exclusión social crónica, programa de acogida a inmigrantes en situación de vulnerabilidad, programa de ocio programa laboral y un programa de desarrollo personal y atención psicológica. Está coordinado con las casas de acogida de Cáritas.

**Calor y café**, como asociación, además de centrarse en la cobertura de las necesidades básicas de las PSH mediante servicio de meriendas, lavandería, higiene personal,

reparto de mantas y sacos de dormir y alojamiento en pisos de acogida; realiza una acción más completa llevando a cabo acciones de información y orientación a las PSH sobre cursos, bolsas de trabajo, talleres, derivación, acompañamiento hospitalario, realización de trámites burocráticos o pago de billetes de transporte por necesidades laborales, judiciales o familiares.

En cuanto a los comedores en la ciudad de Granada, encontramos el **Comedor Social Regina Mundi**, vinculado a las Hijas de la Caridad y su Obra Social San Vicente de Paúl; el **Comedor Social San Juan de Dios**, perteneciente a la propia orden hospitalaria San Juan de Dios, en el que están en marcha el programa de alimentación, programa de higiene, programa de ropería y la asistencia socio-sanitaria; junto con los comedores sociales de **Distrito Chana** y de **Distrito Norte**.

Por otra parte el Centro de Encuentro y Acogida (**CEA**), perteneciente a Proyecto Hombre, proporciona diferentes recursos a la población con algún tipo de adicción. PSH hacen uso del centro, en el que se les proporciona un salón de encuentro, atención médica y psicológica y servicio de higiene.

**Solidarios para el Desarrollo**, cuenta con un programa de acción de calle, en el que realiza acompañamiento a las PSH, ofreciéndole un caldo caliente, zumo y algo de comida como excusa para acercarse a hablar y pasar un rato con ellos, compartiendo experiencias, resolviendo dudas y asesorando sobre los diferentes recursos según la necesidad de cada uno.

El objetivo común de los profesionales es prestar una ayuda que cubra sus necesidades y mejore la situación en la que se encuentra el colectivo. Entre los profesionales encontramos perfiles muy diversos; desde educadores sociales, psicólogos, trabajadores sociales, integradores sociales, sociólogos, animadores socioculturales, hasta psiquiatras, enfermeros, entre otros muchos. También, los voluntarios constituyen un apoyo a los profesionales sin el que muchos recursos no podrían desempeñar su función.

**ANEXO II: PROTOCOLO ENTREVISTA A LOS PROFESIONALES**  
**(ENTREVISTA PROF.)**

|                 |  |                 |                     |
|-----------------|--|-----------------|---------------------|
|                 | <b>ENTREVISTA PROF. EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS PARA LAS PSH EN LA CIUDAD DE GRANADA.</b>   |                 |                     |
|                 | <table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Recurso:</b></td><td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Profesional:</b></td></tr></table>  | <b>Recurso:</b> | <b>Profesional:</b> |
| <b>Recurso:</b> | <b>Profesional:</b>  |                 |                     |
|                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Podría explicarme en primer lugar qué acción realiza en este centro?</li><li>2.Cuál es el perfil de las PSH que utiliza el recurso que ofrece?</li><li>3. Javier Cruz, en su estudio “Vivir en la Calle”, en la ciudad de Granada, en el año 2008, dibuja un perfil de la PSH como: “Andaluz, con hijos, poco nivel de estudios, padres que carecían de estudios, situación laboral fue precaria, no es cualificado, sufría grandes periodos de paro de larga duración” ¿Cree que ha cambiado este perfil desde el 2008 hasta hoy día?</li><li>4. ¿Cuál es entonces la situación actual del colectivo?</li><li>5. ¿Qué necesidades percibe que tengan las PSH?</li><li>6. De estas necesidades, ¿cuáles quedan cubiertas con la acción que realiza?</li><li>7. ¿Cuáles son los puntos fuertes y débiles de su actuación?</li><li>8. ¿Qué aspectos mejoraría de su intervención?</li><li>9. ¿Qué sería necesario para ello?</li><li>10. ¿Qué actuaciones cree que no benefician a las PSH?</li><li>11. ¿Qué cree que es necesario para que cambie la situación de las PSH?</li><li>12. Para finalizar, ¿podría decirnos qué otras alternativas de actuación podrían realizarse?</li><li>13. ¿Por qué cree que no se realizan?</li></ol> |                 |                     |

**ANEXO III: PROTOCOLO ENTREVISTA A LAS PERSONAS SIN HOGAR**  
**(ENTREVISTA PSH)**

| <b>ENTREVISTA PSH. EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS PARA LAS PSH EN LA CIUDAD DE GRANADA.</b> |  |
|---|--|
| <b>Recurso:</b>   | <b>Profesional:</b>  |
| 1.  | ¿Conoce todos los recursos que hay en Granada?   |
| 2.  | ¿Los utiliza?  |
| 3.  | Cuando no los utiliza, ¿Cómo lo sustituye? ¿Dónde pasa la noche, cómo come...?             |
| 4.  | ¿Qué aspectos positivos le ve a los recursos en la ciudad?                                 |
| 5.  | ¿Qué aspectos negativos observa de los recursos?   |
| 6.  | Entonces, ¿qué mejoraría de los recursos?  |
| 7.  | A nivel personal, ¿qué necesidades tiene?  |
| 8.  | ¿Cuál cree que es su mayor problemática?   |
| 9.  | Finalmente, ¿podría decirme qué sería necesario para que saliera de la situación de calle? |

## ANEXO IV: CUESTIONARIO A VOLUNTARIOS

### CUESTIONARIO VOLUNTARIADO PERSONAS SIN HOGAR

**SEXO:** F M

**EDAD:**

**SITUACIÓN LABORAL:**

**ENTIDAD DONDE REALIZA EL VOLUNTARIADO:**

**TIEMPO COLABORANDO EN LA ENTIDAD (EN MESES):**

|  | Totalmente<br>en<br>desacuerdo | En<br>desacuerdo | De acuerdo | Totalmente<br>de acuerdo |
|--|--------------------------------|------------------|------------|--------------------------|
| Me siento bien realizando voluntariado en este centro  |                                |                  |            |                          |
| Me siento cómodo trabajando con PSH  |                                |                  |            |                          |
| Las PSH son un colectivo muy olvidado por la sociedad en general   |                                |                  |            |                          |
| Es necesaria una atención preventiva que evite una situación de exclusión residencial  |                                |                  |            |                          |
| Las PSH sin hogar no salen de su situación porque son conformistas y pasivos   |                                |                  |            |                          |
| Las PSH necesitan un centro dónde comer  |                                |                  |            |                          |
| Las PSH necesitan un centro dónde pasar el día   |                                |                  |            |                          |
| Las PSH necesitan un centro dónde dormir   |                                |                  |            |                          |
| Las PSH necesitan un centro dónde aprendan a realizar tareas/trabajos  |                                |                  |            |                          |
| Las PSH necesitan una actuación socioeducativa distinta a la que se le está ofreciendo   |                                |                  |            |                          |
| Es fácil salir de la situación de vivir en la calle  |                                |                  |            |                          |
| Utilizando los recursos para las PSH en Granada se puede salir de la situación de vivir en la calle  |                                |                  |            |                          |
| Conozco a una persona que ha logrado salir de la situación de vivir en la calle  |                                |                  |            |                          |
| Conozco a una persona que no ha logrado salir de la situación de calle, aunque ha utilizado muchos recursos que ofrece la ciudad de Granada.               |                                |                  |            |                          |
| Los recursos para la atención de PSH en la ciudad de Granada son suficientes   |                                |                  |            |                          |
| Los recursos para la atención de PSH en la ciudad de Granada son eficaces  |                                |                  |            |                          |
| Si no existiera el centro en el que participo como voluntario/a, la necesidad que cubrimos no quedaría atendida en otro centro de Granada o de otra forma. |                                |                  |            |                          |
| La actuación del centro donde realizo voluntariado beneficia a las PSH   |                                |                  |            |                          |
| Siento que podría ayudar de otra forma a las PSH   |                                |                  |            |                          |
| ¿Qué otra alternativa podría ser efectiva para cubrir las necesidades de las PSH?  |                                |                  |            |                          |

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## **ANEXO V: AGRADECIMIENTOS**

Me gustaría agradecer la confianza y dedicación durante el desarrollo del estudio a la tutora de este trabajo fin de grado.

Expresar mi agradecimiento a los profesionales y voluntarios que han dedicado su tiempo y han colaborado con sus opiniones.

Un agradecimiento especial a Ada Sánchez, y a Solidarios para el Desarrollo, por darme la oportunidad desde hace dos años, de colaborar como voluntaria en su programa de acompañamiento a PSH.

Gracias a todas las personas que viven en la calle y que me encontré por el camino, de las que sigo aprendiendo cada día.

A las personas de mi entorno y en especial a mi familia, por apoyarme siempre.